La gestion et l'archivage des courriels

Manuel pratique

1re partie

sous la direction
d'**Agnès Magnien**,
directrice des Archives nationales

Introduction

Une messagerie électronique est un moyen de communication qui associe une adresse électronique (ex. : helene.guichard-spica@culture.gouv.fr), ainsi qu'un programme de messagerie sur un ordinateur connecté à l'Internet, pour pouvoir diffuser rapidement des informations grâce à un protocole d'échanges.

De fait, un courrier électronique[1] est un **service de transfert d'informations** associant un contenant à un système de communication selon des normes techniques particulières et pouvant servir de support à de nombreux types d'informations.

Analogue au système d'acheminement du courrier par voie postale, la messagerie électronique s'appuie aujourd'hui sur le réseau Internet pour assurer le transfert d'informations selon des standards spécifiques de routage et de contenu entre deux utilisateurs.

Ce système de transfert d'informations demande que les utilisateurs disposent d'une adresse électronique, d'un accès à Internet et d'un client de messagerie ou d'un *webmail*.
Aux Archives nationales, vous disposez de deux messageries : Thunderbird (client de messagerie) et Télém@c (*webmail*). Ce dernier, mis en place en 2009, permet d'émettre, de consulter et de manipuler les courriers électroniques depuis n'importe quel poste informatique, à condition d'avoir un accès à Internet.

Plus qu'un moyen de transmission de messages, le courriel est un **document nativement électronique** qui se traduit par le message comme tel auquel s'ajoutent des pièces ou fichiers joints et des données de transmission et de réception.

À l'inverse du document papier, le document électronique peut permettre de séparer l'aspect présentation (mise en forme, mise

1 Les termes de courrier électronique, courriel et message électronique sont utilisés indifféremment dans la suite de ce document.

en page, etc.) et l'aspect information (contenu, données, etc.), offrant ainsi la possibilité d'une exploitation séparée.

Le phénomène du courriel est à la fois très particulier et très représentatif de l'évolution technologique et de ses conséquences, bonnes ou mauvaises. Arrivé il y a une vingtaine d'années, il est aujourd'hui largement répandu tant en usage professionnel que privé alors que rien ne le règlemente réellement, surtout au niveau de ce que l'on pourrait qualifier de « bon usage ». En effet chacun agit en fonction de ses propres habitudes quant à la façon de rédiger un courriel, de l'utilisation ou non de pièces jointes, des personnes à mettre en copie simple ou cachée, etc.

Il en résulte des problèmes de fonctionnement et une augmentation gigantesque de la volumétrie à archiver. Pour limiter celle-ci, on constate qu'une majorité de services informatiques brident leurs utilisateurs en leurs imposant une taille limitée de boite aux lettres alors même que des solutions plus efficaces et rationnelles existent.

Au delà de ces aspects plutôt curatifs, il est également nécessaire de pouvoir jouer sur la possible diminution des flux et des données en entrée des systèmes. Ainsi en est-il du courrier électronique dont l'usage devrait absolument être mieux organisé afin d'éviter des duplications totalement inutiles d'information et dont les conséquences peuvent être dramatiques : volumes qui explosent, courriels non traités par manque de temps, information perdue car impossible à retrouver, etc.

Les objectifs :

- sensibiliser les agents à la bonne gestion des courriels ;
- assurer l'accessibilité, la protection des renseignements confidentiels, la conservation et la destruction, en conformité avec le calendrier de conservation, des courriels qui ont une valeur administrative, juridique, financière ou historique ;
- assurer la destruction des courriels sans valeur ;
- faire remonter les attentes et les besoins des utilisateurs ;
- faire avancer les réflexions sur la mise en place d'une gestion électronique des documents ou d'une gestion intégrée des documents et d'une éventuelle plate-forme d'archivage électronique.

Ces orientations s'appliquent aux courriers électroniques produits ou reçus par tous les agents des Archives nationales, quel que soit le moyen technologique utilisé pour la création ou la transmission des messages :

- les courriels entre agents ;
- les courriels à destination ou en provenance de l'extérieur.

1 Le cadre général

1.1. Obligation légale

Le code du patrimoine définit les archives comme *« l'ensemble des documents, quels que soient leur date, leur lieu de conservation, leur forme et leur support, produits ou reçus par toute personne physique ou morale et par tout service ou organisme public ou privé dans l'exercice de leur activité »*[2].

Ce texte constitue le fondement de l'obligation de conservation des documents administratifs par les institutions publiques. Le législateur s'est montré clair sur l'obligation qu'ont les institutions publiques de verser leurs archives **quel qu'en soit le support.**

La législation en vigueur couvre donc également l'ensemble des documents électroniques et a *fortiori* les courriers électroniques. À ce titre, l'ensemble des institutions publiques concernées par la loi sur les archives du 15 juillet 2008 a l'obligation de gérer le cycle de vie et le sort final des courriers électroniques, ainsi que la conservation définitive des courriels à vocation historique.

2 Article L. 211-1 du code du patrimoine, modifié par l'article 1 de la loi sur les archives du 15 juillet 2008, n° 2008-696.

Les messages électroniques peuvent potentiellement avoir une valeur probante[3]. Ils sont donc opposables dans le cadre de procédures contentieuses, dans tous les cas où la preuve est libre (droit pénal, droit administratif, droit commercial, partiellement droit civil).

Le juge ne pourra cependant être convaincu de la valeur juridique du document électronique qu'aux conditions cumulatives suivantes :

- le document est intelligible par lui ;
- l'auteur du document électronique peut être dûment identifié (garantie de la compétence juridique de l'acte) ;
- le document est établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité (en le mettant à l'abri de toute altération ou modification).

Par ailleurs, la loi de 2000, portant adaptation de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique, et les décisions du juge administratif insistent sur la nécessité de dater les échanges entre les administrations et les administrés et entre les administrations elles-mêmes, ce qui implique de conserver pendant une certaine durée les opérations de datation des échanges concernés.

Un courriel imprimé n'a donc aucune valeur juridique, c'est le document électronique natif qui prime devant les juridictions.

1.2. Limites légales

Cette obligation de conservation des documents par les institutions publiques est néanmoins assortie de limites fixées par la législation sur la protection de la vie privée. Le cadre légal fixant ces limites est réglé selon deux niveaux : l'un européen, avec l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme traitant de la protection des données à caractère personnel et étendu à la protection de la vie privée, de la liberté de communication et du secret de télécommunication ; l'autre français, avec les lois afférentes aux traitements de données à caractère personnel[4], ainsi qu'à la protection du droit d'auteur ou encore à la fraude informatique[5].

Cela amène l'institution à respecter cinq principes de base :

- la transparence (toute personne de l'institution doit être informée du fait qu'un système d'archivage a été mis en place, le cas échéant automatisé) ;
- la finalité (elle doit être conforme à la législation sur les archives) ;
- la proportionnalité (seuls certains courriels sont conservés pour une certaine durée) ;
- la sécurité et la confidentialité (les accès aux données doivent être justifiés) ;
- le droit d'accès et de modification (toute personne a le droit de savoir ce qui est conservé à son sujet, de corriger toute information erronée, voire de supprimer l'information illégitime).

La loi du 10 juillet 1991, modifiée par la loi du 9 juillet 2004, protège le secret des correspondances émises par la voie des communications électroniques, mais il peut être porté atteinte par l'autorité publique dans les cas de nécessité d'intérêt public prévus par la loi et dans les limites fixées par celle-ci.

De même, plusieurs décisions de la Cour de cassation[6] ont précisé la jurisprudence applicable dans le cadre du droit du travail.

Toutefois, il est important de rappeler que la messagerie électronique est un outil mis à disposition des agents uniquement à des fins **professionnelles**.

3 Article 1316 du code civil, modifié par l'article 1 de la loi du 13 mars 2000 portant adaptation de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique, n° 2000-230.

4 Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements données à caractère personnel.

5 Code de la propriété intellectuelle, partie législative, première partie sur la propriété littéraire et artistique, et Code pénal, articles 323-1 à 323-7.

6 *Cf.* Annexe 1. Arrêts de la Cour de cassation sur l'utilisation du courrier électronique, p. 38.

1.3. Avantages

Une bonne utilisation et gestion de la messagerie procurent de nombreux avantages :

- un gain de temps pour mieux gérer ses tâches ;
- un suivi précis des messages, donc un gain d'efficacité ;
- la reprise plus aisée d'un dossier traité par quelqu'un d'autre ;
- la gestion cohérente de toutes les ressources (papier et électronique) d'une même personne ;
- une communication plus efficace, donc, la satisfaction de vos interlocuteurs ;
- à terme, un archivage pérenne des messages importants pour le fonctionnement et la mémoire de l'établissement.

1.4. Principales catégories de courriels

Type de courriels	Exemples	Sort final
Courriels à valeur administrative, juridique, financière ou historique	- Politiques, procédures, directives, plans d'action	Conservés (attention, la DUA de certains de ces messages peut être très courte !)
	- Devis et soumissions	
	- Correspondance officielle	
	- Note de service à valeur stratégique	
Courriels sans valeur	- Brouillons	Éliminés
	- Avis qui ne sont pas liés à une activité professionnelle ou sans conséquence sur le fonctionnement de l'institution	
	- Pourriels (*spams*)	

Dans votre messagerie électronique, peu de courriels ont une valeur administrative, juridique, financière ou historique et donc peu de messages ont vocation à être archivés (environ 10 %). C'est pour ces derniers que les règles de bon usage, citées ci-dessous, sont destinées.

2 Les règles de bon usage de la messagerie électronique

2.1. Communiquer pertinemment

La facilité d'utilisation du courrier électronique en fait l'outil de communication privilégié au détriment d'autres moyens (le courrier papier, le téléphone, le face à face, les espaces de travail collaboratif, les forums, etc.).

Écrire un message est aussi rapide que de téléphoner mais son utilisation n'a pas les mêmes conséquences. En effet, le courriel est un objet composite, une combinaison d'éléments emboités les uns dans les autres sur laquelle le processus d'acheminement laisse à chaque étape du transfert une **trace**. Il faut donc l'utiliser à bon escient.

À titre d'exemple, voici deux cas d'utilisation non optimale du courriel :

- courriel « ping-pong » : échanges multiples de messages électroniques par allers et retours aggravés par la multiplication des correspondants et les relances multiples sur des sujets secondaires. L'utilisation du courriel conduit à des difficultés à converger et des risques de non conclusion par rapport à une conversation réelle caractérisée par un début et une fin, un fil conducteur et une interactivité riche permettant de mieux focaliser l'échange ;

- courriel « flamme » : utilisation du courriel pour exprimer une réaction vive « à chaud ». Autant une réaction vive peut être compréhensible quand elle reste informelle et liée à un contexte que partage l'ensemble des interlocuteurs présents, autant elle risque d'être mal comprise lorsqu'elle est réalisée sur un support permanent dans le temps et susceptible de diffusion en dehors du contexte initial.

L'optimisation du courriel consiste d'abord à :

- communiquer de manière pertinente en s'assurant que le contenu de sa communication est bien approprié par rapport aux interlocuteurs qui la recevront ;

- limiter son recours lorsque d'autres moyens de communication s'avèrent plus adaptés ou lorsqu'un fort besoin de traçabilité existe et que le message électronique n'est pas la forme obligée de communication.

2.2. Maîtriser et mettre en forme les courriels pour faciliter leur exploitation

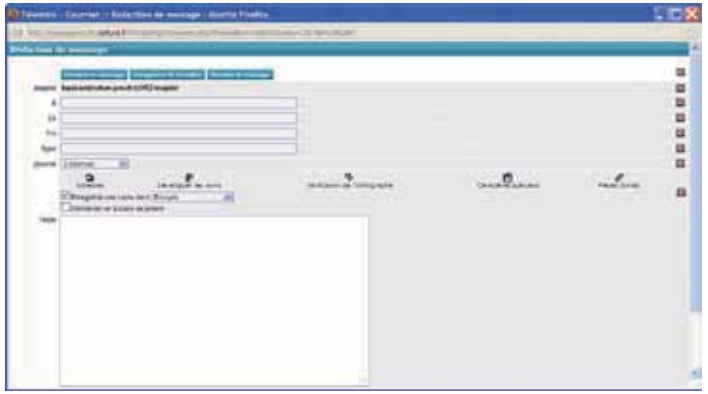
2.2.1. Écrire un message

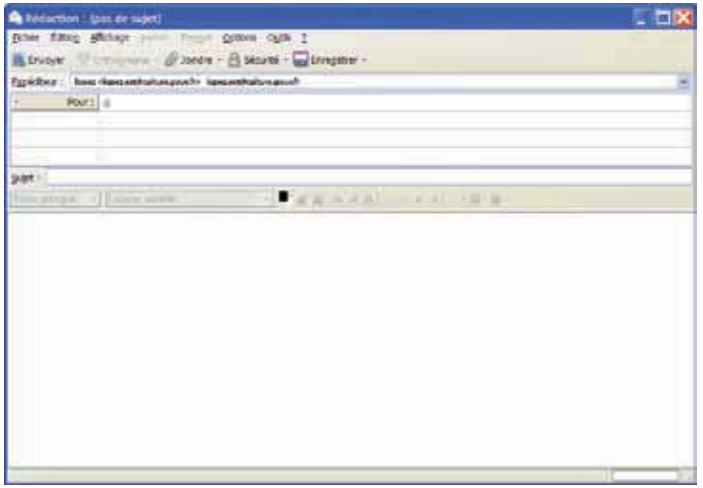
Bien choisir le ou les destinataires

Il faut bien choisir les destinataires des messages pour ne pas submerger d'informations ceux qui n'en n'ont pas besoin.

- « À » ou « Pour »

C'est là que vous indiquez l'adresse électronique de votre (vos) correspondant(s). Il s'agit généralement du (des) destinataire(s) « **pour action** ».





- « Copie carbone (Cc) » ou « Copie à »

C'est là que vous indiquez l'adresse électronique des personnes que vous mettez en copie, c'est-à-dire que vous souhaitez **informer** sans pour autant que ces personnes n'agissent nécessairement.

- « Copie carbone invisible (Cci) » ou « Copie cachée à »

La copie cachée permet de mettre quelqu'un en copie **sans** que les correspondants ou les personnes en copie officielle en soient informés. Sauf cas exceptionnel, un courriel ne doit pas être adressé en copie cachée à un destinataire à l'insu de ceux mentionnés en clair.

- Carnet d'adresses

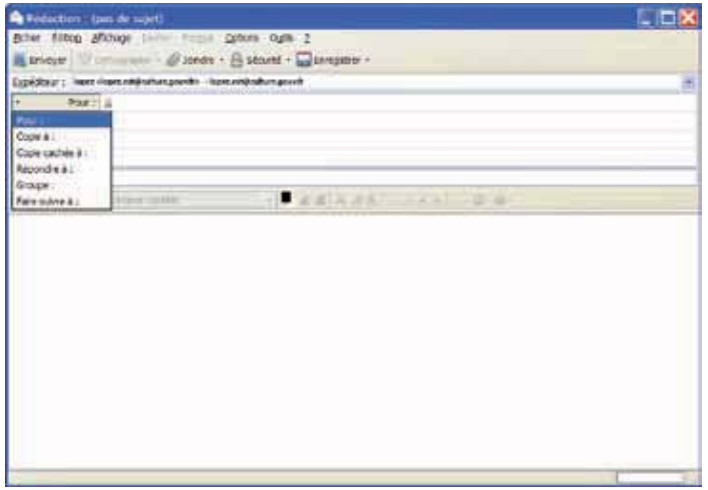
Utilisez un carnet d'adresses électroniques pour conserver toutes les adresses de vos correspondants. Cela permet un gain de temps appréciable.
Le carnet d'adresses du ministère est enregistré dans Télém@c. Vous pouvez récupérer ces adresses dans Thunderbird en synchronisant les deux messageries. Cette synchronisation ne peut se faire qu'en consultation avec le service informatique.

- Groupe d'adresses

Dans Thunderbird, le terme de « liste de diffusion » est employé. Il s'agit là d'un usage abusif puisqu'il s'agit plutôt d'un groupe d'adresses. La différence entre les deux est que la liste de diffusion propose des options d'administration alors que le groupe d'adresses est propre à votre client de messagerie.

Si vous voulez créer un groupe d'adresses dans Thunderbird, cliquez sur « Carnet d'adresses » du menu « Outils », puis sur le bouton « Nouvelle liste » de la barre d'outils. Remplissez le nom de la liste, votre pseudo et les adresses électroniques des personnes que vous voulez intégrer à la liste.

Le groupe d' adresses permet de regrouper les adresses électroniques de 30 personnes. Au delà de ce nombre, le message ne peut être diffusé que via une liste de diffusion SYMPA créée par la sous-direction des systèmes d'information du ministère de la Culture et de la Communication (SDSI).



- Liste de diffusion

Une liste de diffusion est gérée par un ou plusieurs administrateurs qui fixent les règles d'utilisation du service.
Elle permet d'envoyer un même message à un grand nombre de personnes en une seule fois plutôt que de multiplier les envois individuels de ce même message. Pour cela, on envoie le message à l'adresse électronique de la liste et c'est le serveur de listes qui se charge de faire suivre le message à tous les abonnés de cette dernière. Cela signifie que, pour pouvoir recevoir les messages électroniques échangés au sein d'une liste, il faut s'être préalablement abonné à celle-ci.

Pour créer ou s'abonner à une liste de diffusion, faites une demande auprès du Département de l'informatique après validation hiérarchique. Contactez Hubert Leclercq si vous êtes sur le site de Paris (hubert.leclercq@culture.gouv.fr) ou Sylvain Campana si vous êtes sur le site de Fontainebleau (sylvain.campana@culture.gouv.fr).

Les listes de diffusion peuvent être utiles, mais elles constituent une source potentielle d'adressage inadéquat et ne doivent donc être utilisées qu'avec précaution.

- Le respect de la hiérarchie

Pensez au respect de la hiérarchie. C'est une notion importante qui veut que l'on respecte un certain cheminement. Cela induit qu'aucun responsable ne doit être « court-circuité »; ainsi écrit-on « sous couvert ». Par exemple, si vous écrivez à la directrice des Archives nationales, vous avez deux solutions possibles :

- mettre votre chef de service en copie et indiquer dans le corps de texte que vous avez sa validation ;

- envoyer le courriel à votre chef de service, qui se chargera ensuite de l'envoyer à la directrice.

Préciser le champ « objet » d'un message

L'objet du courrier électronique est la première chose que les destinataires liront. C'est donc un des éléments les plus importants et celui qui doit demander le plus de réflexion. La qualité de l'accroche que constitue le sujet conditionnera largement l'ouverture du message. Un sujet mal rédigé conduira souvent le destinataire à ignorer, archiver, supprimer ou classer en *spam* le courriel concerné.
Le sujet est également très important pour éviter les filtres anti-*spam*.

Il faut donc renseigner le titre de votre courriel de façon **concise**, **compréhensible et claire**. Cela procède de la même logique que le nommage des fichiers. Pensez que votre interlocuteur reçoit beaucoup de courriels chaque jour ; il faut qu'il sache le contenu du message avant même de l'avoir ouvert.

À ne pas faire (exemples d'objets non explicites)
Signature du contrat
Ordre du jour pour la réunion
À lire immédiatement

À faire (exemples d'objets explicites)
Rapport « Les nouvelles technologies », décembre 2004, version finale
Conseil d'administration du 10 février 2010 : ordre du jour

Pour les messages ayant une forte valeur administrative, juridique, financière ou historique, nous vous proposons de mettre devant l'objet un code d'identification. En fonction du lieu de destination et du destinataire, plusieurs possibilités peuvent s'offrir à vous :

- si votre message est envoyé en interne :
  - ✔ code producteur,
  - ✔ code projet,
  - ✔ code producteur et code projet (quand le projet est piloté par un seul service).

- si votre message est envoyé en interne et hors institution : code institution et codes producteur ou projet ou les deux, uniquement dans la mesure où cela apporte de la pertinence et aide à procéder à des tris automatiques.

Si vous souhaitez avertir quelqu'un de l'urgence d'un message, faites précéder l'objet (et le code) de «[TU]» ou «[TTU]» pour les messages «très urgent» ou «très très urgent». N'utilisez

ces fonctions que lorsque cela est absolument nécessaire en vous rappelant à quoi correspondent ces délais au sein de l'établissement[7].

Mis à part le code d'identification, il n'y a pas de règles pour remplir le champ « objet ». Toutefois, pour plus de simplicité, il est recommandé d'aller du général au particulier.

Messages	Code	Exemples
Envoyés en interne	Code producteur	**[MCDS]** Plan de classement de la DAFI, v1
	Code projet	[**GAM**]Ordre du jour pour la réunion du 25/02/2011
	Code producteur et code projet	**[MCDS/TPE]** Testament de Louis XIV : présentation pour la conférence du 2/04/2011
Envoyés en interne et hors institution, si cela est pertinent	Code institution et codes producteur, projet, producteur/ projet	**[AN/MCDS]** Compte-rendu de la réunion sur les archives électroniques du 23/03/2011
Niveau d'urgence	TU ou TTU	**[TU]** Changement de la salle de réunion de ce jour (11 h).

Le code d'identification vous permettra de repérer d'où provient le message en un coup d'œil, de le retrouver plus facilement grâce à la barre de recherche et d'être plus performant dans le tri de vos messages.

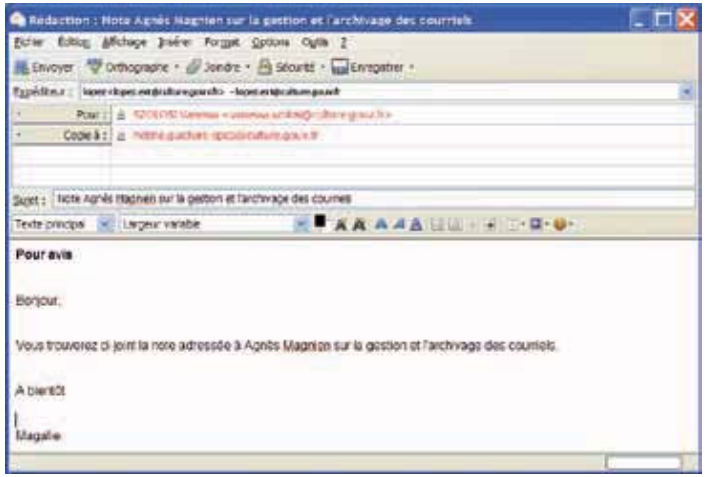
Enfin, ne traitez qu'un seul sujet par courriel. S'il y a deux sujets distincts, faites deux courriels séparés.

7 *Cf.* Sous-partie 2.2.2 Répondre à un message, page 22.

Rédiger un courrier électronique

- Corps du message

Dans le corps de votre message, soyez également clair et concis tout en prenant soin de bien rédiger.
Faites des paragraphes.
En règle générale, ne dépassez pas une page d'écran.
Faites attention au style trop télégraphique ou trop directif.
Évitez les abréviations ou les raccourcis orthographiques.
Relisez bien vos messages avant de les envoyer et, si possible, lancez une correction automatique.
Le destinataire ne doit pas avoir à faire des efforts pour lire et comprendre le message. Celui-ci doit être facilement exploitable en consultation ultérieure ou par des destinataires différents de ceux d'origine.
Évitez de transmettre des informations trop confidentielles.
Enfin, comme pour les courriers classiques, vous pouvez préciser dans le corps du message, en en-tête, la nature de vos courriels (« pour attribution », « pour avis », « pour suite à donner ») comme sur l'exemple ci-dessous.



Ces recommandations sont à suivre de façon plus stricte pour les messages à forte valeur.

N.B. : Afin de rendre votre information rapidement accessible pour votre interlocuteur, vous pouvez résumer en 4 lignes votre message (en en-tête) afin que le destinataire du courriel puisse le consulter *via* son téléphone portable sans avoir systématiquement à l'ouvrir.

- Formule de politesse

Utilisez les marques de considération de la correspondance (Monsieur/Madame, Cordialement, Merci par avance, etc.), mais soyez bref dans vos formules de politesse.

- Signature

Afin de pouvoir identifier l'auteur correctement, il est bon de signer de façon automatisée ses courriels.

Si vous disposez d'une signature électronique paramétrée à la charte graphique, veuillez vous reporter au mode d'emploi qui vous a été transmis par la Mission de la communication.

Sinon, il vous est possible de rédiger une signature en ouvrant le bloc-notes. Elle se configure en format .txt. Les informations minimales doivent être les suivantes : prénom, nom, titre ou fonction, service et adresse complète.

Exemple :

Hélène GUICHARD-SPICA

Conservateur du patrimoine
Mission coordination et diffusion scientifiques

Archives nationales
60 rue des Francs-Bourgeois
75141 Paris cedex 01
Tél. +33 1 40 27 64 70
Fax +33 1 40 27 66 02

Pour joindre cette signature, reportez-vous aux explications de paramétrage données à la page 6 du *Vade-mecum de l'archivage des documents électroniques*.

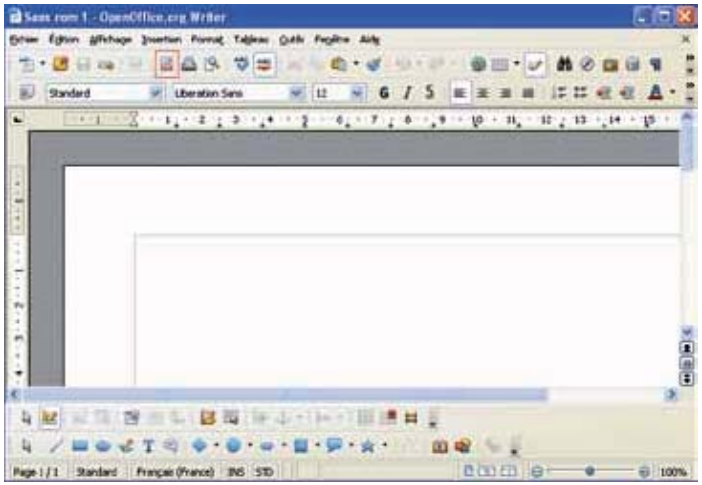
Enfin, lorsque vous envoyez des courriels en interne sans valeur, vous avez la possibilité d'enlever votre signature afin d'alléger votre message. Pour cela, nul besoin de modifier les paramétrages, il suffit de sélectionner tout ou partie de votre signature (ex. : l'adresse et l'image transmise par la Mission de la communication) et de la supprimer en appuyant sur la touche « Suppr » de votre clavier.

Lien ou pièce attachée ?

Vous pouvez joindre des fichiers à vos courriers électroniques.
Il est préférable de rattacher d'abord sa pièce jointe puis de rédiger ensuite son message pour ne pas oublier l'attachement avant de faire partir son courriel.
Votre courriel doit comporter un nombre limité de pièces attachées pour préserver la performance du réseau culture. À partir d'un poids de 2 Mo, la diffusion est différée. Aussi, il est recommandé de limiter l'utilisation des pièces jointes aux envois hors institution et, pour les envois en interne, de déposer les fichiers soit sur un serveur de ressources partagées soit sur un espace coopératif.

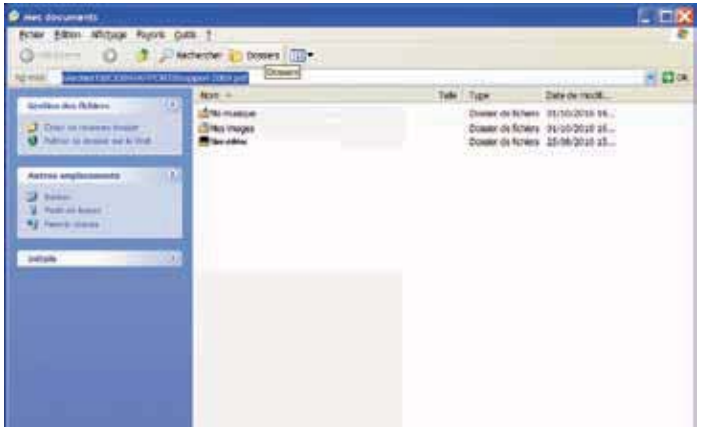
L'intranet Sémaphore du ministère de la Culture et de la Communication est actuellement en cours de refonte. Des outils plus performants devraient être mis en place prochainement.

Une des fonctions les plus commodes de la messagerie est d'utiliser le message comme bordereau d'envoi d'une pièce jointe. Cependant, le destinataire ne pourra ouvrir la pièce jointe que s'il dispose du logiciel qui le permet. Par exemple, les fichiers Open Office ne sont pas lus par tous les interlocuteurs.
Notez les indications que vous donnent vos correspondants et veillez à transcoder avant envoi les fichiers dans un format qu'ils puissent utiliser.
Le format le plus aisé reste le PDF ; il a l'avantage de protéger votre envoi de toute modification.
Pour enregistrer votre document au format PDF dans Open Office, il suffit de cliquer sur le bouton « Export direct au format PDF ».



Lorsque vous déposez un fichier sur un serveur de ressources partagées ou sur un espace coopératif, indiquez dans le corps de votre message le chemin qu'il faut suivre pour arriver jusqu'au fichier concerné. Exemple : \\Archint1\MCDS\RAPPORTS\rapport-2009.pdf.

Le destinataire de votre courriel n'aura qu'à copier/coller ce chemin dans l'explorateur Windows et appuyer sur « **OK** » pour voir apparaître le document.



Vous pouvez également déposer vos fichiers sur Zéphyrin (1000 Mo maximum). Ce service permet de déposer/télécharger des fichiers trop volumineux pour être envoyés par messagerie électronique sur un serveur. Seuls les agents du ministère de la Culture et de la Communication pourront télécharger les fichiers déposés.

Pour déposer un fichier, cliquez sur « Parcourir », puis récupérez le fichier concerné. Remplissez ensuite les champs « Adresse mail » et « Mot de passe de protection ». Le premier champ permet d'envoyer à votre correspondant un message contenant l'URL qui pointe vers le fichier que vous déposez et le second, de spécifier un mot de passe qui sera demandé à la personne qui viendra télécharger votre fichier (*Cf.* Conditions d'utilisation sur zephyrin.culture.fr).

Lorsque vous envoyez un fichier attaché par la messagerie à dix destinataires, ce document est copié dans les dix boîtes aux lettres concernées ainsi que la vôtre (dans le dossier « envoyés »). Avec un message de lien, le document n'est pas dupliqué ; le système se contente de pointer vers lui pour le signaler à vos correspondants. Ni les boîtes aux lettres électroniques, ni le réseau ne sont ainsi encombrés.

Les documents que vous voulez diffuser doivent suivre les règles de nommage propres aux Archives nationales (*Cf. Vade-mecum de l'archivage des documents électroniques*, page 5).

Les documents que vous recevez peuvent être renommés dans certains cas de figure (après avoir vérifié qu'ils n'ont pas été copiés sur les ressources par une autre personne auparavant) :

- Pour les documents produits hors des AN et reçus/récupérés pour une utilisation personnelle ou une diffusion interne :
  - lorsque le nommage n'est pas signifiant ;
  - lorsque le nom est déjà utilisé pour un autre fichier existant sur la ressource ;
  - dans le cadre de la gestion de projet.

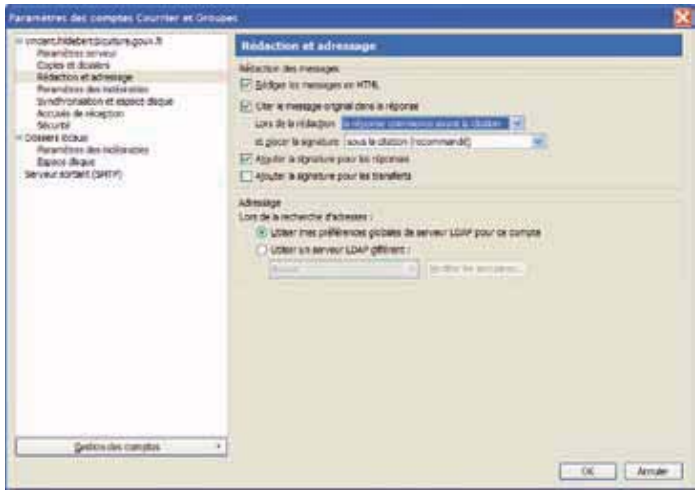
- Documents produits en interne :
  - uniquement quand la correction du nommage est nécessaire et validée.

2.2.2. Répondre à un message

Vous répondrez aux messages qui vous sont destinés. Si vous n'êtes qu'en copie, ne répondez que si vous avez une vraie valeur ajoutée à apporter. Encore une fois, si vous êtes en copie, ce courrier vous est normalement adressé pour information uniquement.

Lorsque vous répondez aux courriels, écrivez **au-dessus des messages reçus** pour que le destinataire ait la réponse directement sous les yeux sans avoir à descendre tout en bas de la page pour lire votre réponse.

Cette fonction est paramétrable. Pour cela, allez dans « Outils », « Paramètres des comptes », « Rédaction et adressage ». Sélectionnez ensuite dans la liste déroulante : « La réponse commence avant la citation » et validez.


Paramètres des comptes Courrier et Groupes
Rédaction et adressage
Rédaction des messages
Rédiger les messages en HTML
Citer le message original dans la réponse
Lors de la rédaction
et placer la signature
Ajouter la signature pour les réponses
Ajouter la signature pour les transferts
Adressage
Lors de la recherche d'adresses :
Utiliser mes préférences globales de serveur LDAP pour ce compte
Utiliser un serveur LDAP différent :
Gestion des comptes
OK
Annuler

Prenez en compte le délai de réponse (évitez le courriel urgent le vendredi soir à 22 h 00 !).
Les messages doivent être traités dans les meilleurs délais. Dans la Charte Marianne adoptée en 2005 et visant à améliorer et simplifier les relations entre l'établissement public et ses usagers, les Archives nationales se sont engagées à répondre à tout message électronique dans un délai de 72 heures et à tout courrier papier dans un délai de 15 jours.

Les délais de traitement du courrier :
48 h (correspond à TTU) ;
72 h (correspond à TU, cas du courrier électronique extérieur) ;
8 jours (correspond à urgent) ;
15 jours (correspond à délai normal).

Si le courrier nécessite un traitement plus long, faites une réponse d'attente en fixant une date pour la réponse définitive.

Si vous n'êtes pas la personne concernée, orientez votre correspondant vers la personne adaptée ou répondez lui que vous n'êtes pas la personne adéquate.

N'abusez pas du « Répondre à tous » pour dire « *merci* », « *je ne pourrais pas assister à la réunion* », faites une réponse juste à l'émetteur. Pensez à réduire systématiquement le nombre de personnes destinataires dans un « Répondre à tous ».

Cas de figures où l'on ne répond pas

Soyez vigilant face aux *spams*, rumeurs, virus, etc. Car même si des dispositifs de détection sont mis en place pour protéger le réseau, des virus peuvent échapper au contrôle et pénétrer nos systèmes, notamment par la messagerie[8].

N'ouvrez pas un message qui vous paraît suspect ; détruisez-le.
Ne cliquez pas sur des fichiers attachés que vous n'attendez pas ou si vous avez le moindre doute sur l'origine du message (d'où l'intérêt de pointer vers une ressource partagée dès que c'est possible).
Ne répondez jamais aux *spams* si vous ne désirez pas en recevoir d'autres du même expéditeur. À l'inverse, vérifiez votre dossier « indésirable » car il est possible que des messages tout à fait sains arrivent dans celui-là.
Enfin, ne faites jamais suivre machinalement un message qui vous demande de le diffuser largement.

En cas d'absence

Les notifications d'absence sont des messages automatiques générés par votre serveur de messagerie en réponse aux messages entrants. Ils sont utilisés pour informer vos correspondants de votre indisponibilité momentanée, par exemple du fait de vacances. On les appelle aussi « gestionnaires d'absence » ou « réponses automatiques ».

8 *Cf.* Par exemple, entre décembre 2010 et le début du mois de mars 2011, la direction du Trésor du ministère des Finances a été la cible d'une cyber-attaque visant à dérober des informations. Selon *Paris-Match*, les assaillants sont parvenus à s'infiltrer dans environ 150 ordinateurs, sur lesquels a été installé un mouchard introduit *via* un courriel infecté (qui se diffuse *via* les carnets d'adresses). Cette attaque visait à récupérer des informations relatives à l'organisation du G20.

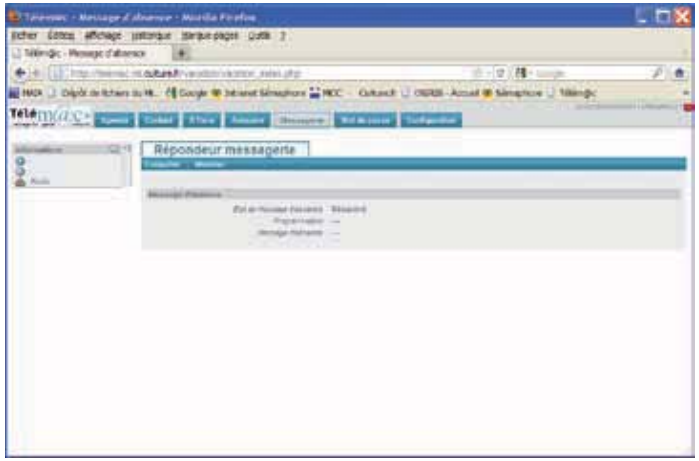
Pour mettre un message automatique, vous devez vous connecter à Télém@c, puis allez dans « Mon agenda » et vous identifiez. Cliquez ensuite sur l'onglet « Messagerie », puis « Répondeur » et enfin « Modifier ». À partir de là, vous avez deux possibilités :

- activer le répondeur immédiatement.

Pour activer le service immédiatement, vous devez cocher la case « Activer mon message d'absence immédiatement », saisir votre texte et valider. Votre répondeur est actif **jusqu'à ce que vous veniez décocher la case pour arrêter le service**.

- programmer l'activation du service pour une période que vous allez définir.

Pour mettre en service automatiquement votre répondeur pendant une période que vous définirez, vous devez cocher « Programmer l'activation automatique de mon message d'absence », saisir votre texte et définir les dates d'activation et d'arrêt du service, puis sélectionnez l'heure et les minutes. Enfin, n'oubliez pas de valider. Votre répondeur ne **sera actif qu'à partir du jour défini et pour la période enregistrée**.



Exemple de message d'absence :

Bonjour,

Je suis indisponible du jj/mm/aaaa au jj/mm/aaaa,
je traiterais votre courriel à mon retour.

En cas d'urgence, merci de contacter :

Nom de la personne à contacter
Mail
Téléphone

La personne qui vous envoie plusieurs messages pendant votre absence ne reçoit qu'une seule notification d'absence en retour au premier courrier.

2.2.3. Transférer un message

Ne modifiez pas le message que vous voulez transférer. Deux types de modifications sont à proscrire.

La première modification concerne le texte lui-même. Même si vous voyez des fautes d'orthographe ou des inexactitudes dans le courriel, vous ne devez en aucun cas le modifier.

Le deuxième type de modification à éviter est de supprimer une partie de la conversation. Si le bas de l'échange ne concerne pas les personnes à qui vous voulez transférer le message, écrivez un nouveau message.

Il en est de même quand vous répondez à un message.

Enfin, vérifiez, avant de transférer un message, que la personne ne fait pas déjà partie des destinataires.

3 Le classement des courriers électroniques

Les deux interfaces que vous utilisez, à savoir Thunderbird et Télém@c, ont des fonctionnalités et une utilisation différentes.

Télém@c est plus une interface de visualisation qu'une messagerie en soi ; elle sert à consulter vos messages à distance, mais n'a pas vocation à les conserver.
Physiquement vos messages sont à la SDSI, qui n'est pas disposée à mettre en place des processus de sauvegarde. La conservation des messages est de la responsabilité du titulaire du compte de messagerie.

Pour que vous ne soyez pas débordés par les flots d'informations qui envahissent votre boîte aux lettres, il est nécessaire que vous sachiez trier et ranger vos courriers électroniques. Le tri et le rangement concernent aussi bien les messages reçus que les messages envoyés et doivent être faits régulièrement.

3.1. Le tri

3.1.1. Méthode

Comme pour tous vos documents, quels que soient leur forme ou leur support, il est indispensable de pouvoir distinguer les messages qui revêtent une valeur administrative, juridique, financière ou historique, de ceux qui revêtent une valeur purement informelle, non pertinente ou qui ont une valeur très limitée dans le temps.

Seuls les messages (parties visibles et non visibles), ainsi que les pièces jointes, ayant un statut formel ou officiel seront conservés, puis archivés. Les autres courriels ne seront pas conservés par l'institution.

Les messages doivent être traités dans les délais les plus brefs. Dès que vous recevez ou envoyez un message, vous devez juger de son importance et faire une sélection : le conserver ou le supprimer.
Tous les documents qui n'ont pas le statut d'archives publiques à conserver peuvent être supprimés directement.

Pensez à vider votre corbeille de temps en temps afin d'éviter l'engorgement.

3.1.2. Rôles et responsabilités

En général, le tri et la conservation des messages se fait par celui qui les produit et envoie (producteur). Par exemple, les messages de la Communication, à titre informationnel, seront supprimés par les agents – à l'exception de ceux qui travaillent à la Communication, puisque ces documents témoignent de leur activité.

C'est vous qui êtes responsable de la gestion de votre messagerie électronique, c'est-à-dire du tri et de la conservation éventuelle des messages. Cette tâche impose que vous fassiez une évaluation de la pertinence et de l'importance que revêt chaque message ainsi que les risques potentiels en cas de non conservation.

3.2. Le rangement

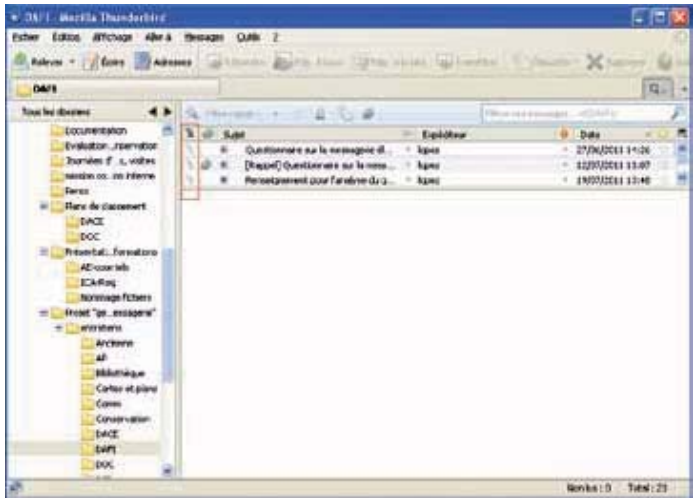
3.2.1. Aide au rangement

- Fil de discussion

Pour faciliter le suivi et le rangement de vos messages, vous pouvez les « grouper par discussions ». Cette fonctionnalité permet de rassembler tous les messages consécutifs échangés sur un même thème.

Ce groupement se fait en fonction de l'« objet » ; d'où l'importance de donner un titre à vos messages électroniques. Si vos courriels ne portent pas d'objet, tous vos messages « sans objet » seront regrouper dans une même discussion alors qu'ils ne portent pas sur le même sujet.

Pour paramétrer cette fonctionnalité, allez dans « Affichage », « Trier par » et sélectionnez « Discussions groupées ». Une petite icône apparaît en haut à gauche au-dessus de vos messages. Cliquez dessus afin de rendre visible les fils de discussion.



- Recherche de messages par code et par dossiers

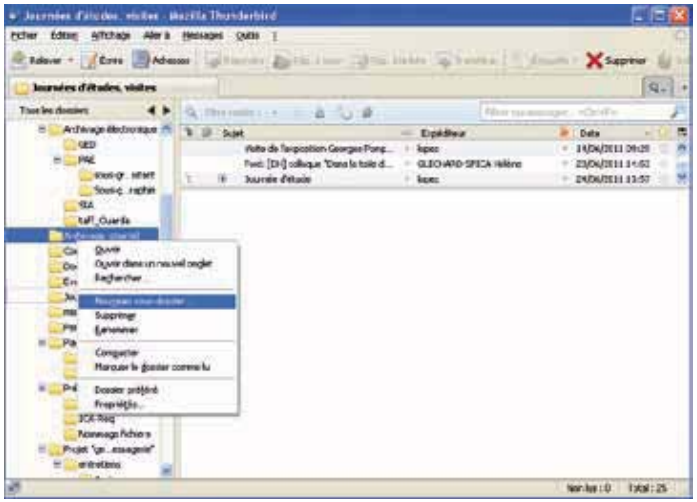
Vous pouvez aussi retrouver vos messages très facilement grâce au code figurant dans le champ « objet », ainsi qu'aux dossiers que vous allez créer.

3.2.2. Rangement dans les dossiers

- Création des arborescences de dossiers et sous-dossiers

Lorsque vous décidez de conserver vos messages, vous devez immédiatement les ranger. Pour cela, vous devez créer, dans les « Dossiers locaux », des dossiers et sous-dossiers, que vous organiserez par fonctions du plan de classement et/ou par dossiers d'affaire. Pour garantir une cohérence et faciliter votre travail, il est préférable de reprendre le plan de classement utilisé pour vos dossiers papier et électronique, inspiré du plan de classement par service mis au point par la « cellule » de gestion des archives courantes et intermédiaires.

Pour créer un dossier, faites un clique droit sur « Dossiers locaux », puis « Nouveau dossier » et donner un nom à votre dossier.
Si vous souhaitez créer un sous-dossier, faites un clique droit sur le dossier de votre choix, puis sur « Nouveau sous-dossier », comme sur l'exemple ci-dessous.



Votre messagerie doit être rangée de façon claire afin de vous y retrouver plus facilement.

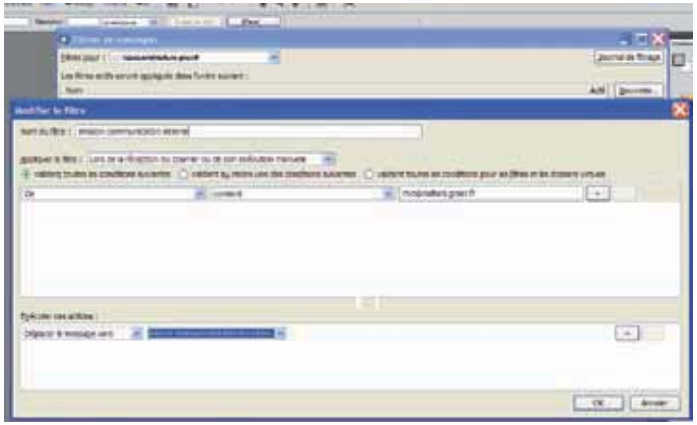
- Création des filtres

Lorsque l'on reçoit un grand nombre de courriels, il est souvent nécessaire de les trier selon différentes catégories. En utilisant l'outil de filtres de Thunderbird, il est possible d'automatiser ce tri.

Dans l'exemple suivant, nous allons créer un filtre qui déplace, dès leur réception, les messages provenant de l'expéditeur « mci@culture.gouv.fr » dans un dossier nommé « mission communication interne » que l'on aura préalablement créé.

Cliquez sur le menu « Outils » et choisissez « Filtres de messages… ».
Une nouvelle fenêtre s'ouvre ; c'est la fenêtre de gestion des filtres. Cliquez sur le bouton « Nouveau » pour créer votre premier filtre.
Une nouvelle fenêtre apparaît. Choisissez un nom pour le filtre (mission communication interne pour notre exemple).
Dans le premier encadré, vous pouvez choisir les critères de filtrage. Ce sont des éléments qui sont communs à tous les messages d'une catégorie. Dans notre cas, c'est l'expéditeur des messages. Sur la première liste déroulante, choisissez « De », dans la deuxième liste déroulante, laissez « Contient » et dans la troisième, écrivez votre critère. Dans notre exemple nous filtrons tous les courriels en provenance de « mci@culture.gouv.fr » et c'est donc ce que l'on écrit.
Dans l'encadré suivant, vous allez définir l'action à réaliser lorsqu'un courriel qui répond au critère est rencontré. Dans la première liste déroulante, laissez « Déplacer le message vers » et dans la seconde, choisissez le dossier de destination (dans notre cas, le dossier « mission communication interne »).
Cliquez sur « OK » pour valider.

Si vous retournez au gestionnaire de filtres, vous constaterez que votre filtre est présent et actif. Vous pouvez créer autant de filtres que vous le souhaitez. Si vous voulez appliquer les filtres sur les courriels que vous avez déjà reçus, vous devez sélectionner le dossier « Courrier entrant », cliquer sur le menu « Outils » et choisir « Appliquer les filtres sur le dossier ».



- Stockage

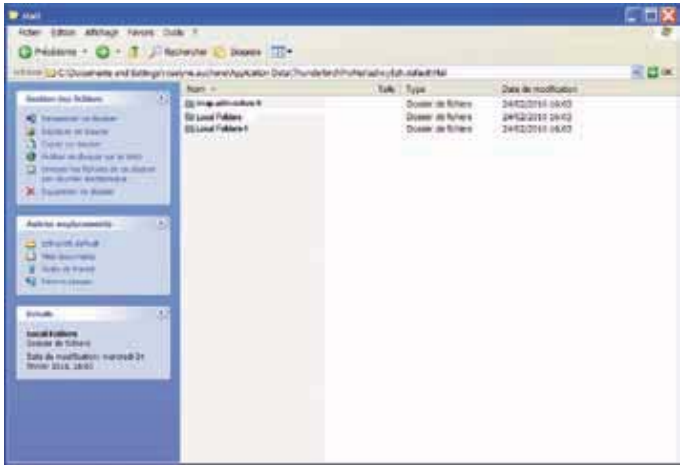
Les messages à forte valeur doivent être stockés sur votre disque dur, en attendant la mise en place d'un système d'archivage.

Attention, le stockage est à différencier de la sauvegarde et de l'archivage :

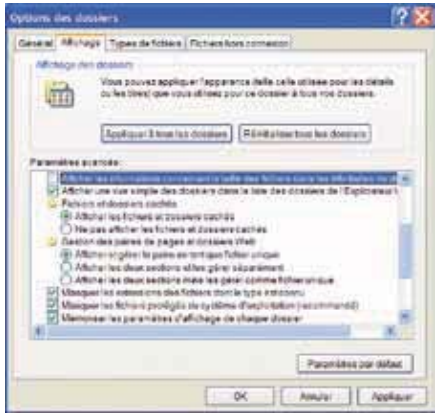
- la sauvegarde est une copie de sécurité, il s'agit simplement de la conservation matérielle de données sur support numérique ou informatique.
- l'archivage est l'ensemble des actions visant à identifier, recueillir, classer et conserver des informations, en vue de consultation ultérieure.

Les messages de Télém@c sont stockés sur un serveur du ministère. Il est donc nécessaire de déplacer vos messages sur votre disque dur, afin d'y avoir accès. Pour cela, « glisser-déposer » vos messages se trouvant dans votre boîte aux lettres « culture.gouv.fr » vers « Dossiers locaux ».

Vous pourrez désormais retrouver vos messages en allant dans : « C:\Documents and settings\[nom de l'utilisateur]\Application Data\Thunderbird\Profiles\xxx.Default\Mail\Local Folders ».



N.B. : « Application Data » est un dossier caché. Pour que celui-ci soit visible, allez dans « Outils », puis « Options des dossiers ». Une fenêtre s'ouvre et différents onglets s'offrent à vous. Cliquez sur l'onglet « Affichage » et, dans les options qui vous sont proposées, sélectionnez « Afficher les fichiers et dossiers cachés » comme sur l'image ci-contre. Enfin cliquez sur « Appliquer » et validez par « OK ».



Enfin, pensez à faire des sauvegardes régulièrement.
N.B. : Il ne faut pas détruire les messages ayant une valeur probante au sein de la messagerie sous prétexte d'une sauvegarde.

Conclusion

À l'instar du papier, les courriers électroniques sont des archives. En effet, la législation place les documents électroniques au même rang que les documents traditionnels – et, depuis 2000, ils sont même juridiquement égaux aux documents papier à condition de respecter certaines règles, dont l'archivage intègre. À ce titre, leur gestion est tout aussi importante que celle des autres archives courantes.

Chaque jour, plusieurs centaines de messages sont distribués dans les boîtes aux lettres électroniques des Archives nationales et un nombre tout aussi important sont expédiés à des destinataires extérieurs. De nombreux documents circulent au sein de l'institution ou à l'extérieur *via* la messagerie électronique, devenue un outil de travail indispensable qui, par sa simplicité et sa rapidité, a considérablement accru l'efficacité du travail partagé et la diffusion d'informations. Néanmoins, le volume d'informations, produites ou reçues, peut rapidement nous submerger si la messagerie électronique est mal gérée.

Pour gagner en efficacité et en sécurité, des principes simples et des règles communes sont à adopter. C'est ainsi que, pour gérer son courrier électronique, il faut traiter de façon efficace les messages, nettoyer régulièrement sa boite aux lettres mais aussi être vigilant face aux *spams*, virus, etc. Une même rigueur est nécessaire pour la correspondance électronique. Il est en effet important de bien choisir le ou les destinataires, de préciser l'objet du message, ou encore de s'identifier.

Il est aussi indispensable d'effectuer un tri, d'organiser sa messagerie et de distinguer les messages qui revêtent une valeur purement informelle de ceux qui ont une valeur administrative, juridique, financière ou historique. Ces derniers ne doivent en aucun cas être supprimés mais conservés pour ensuite être archivés.
La méthodologie de l'archivage des courriels sera développée dans la seconde partie du manuel.

Magalie Lopez, vacataire MCDS[9]

9 *Cf*. Annexe 3. Nomenclature des services, p. 43.

Groupe GAM :
Hélène Guichard-Spica, MCDS/GACI
Vanessa Szollosi, DSF/NS
Marie-Noëlle Leblanc, DSF/NS
Noëlle Berger, DSF/SP
Vincent Bouat, DSP/MC
Anne-Marie Rochon, DSP/XX
Nicole Brondel, DSP/XIX
Clotilde Leforestier, MPP
Joël Tauziède, MPP
Michèle Arigot, DI
Édouard Vasseur, MCC

Avec la participation de :
François Merlin, DI
Adeline Le Bioda, MPP
Solène Michon, MPP

À votre disposition

- Vos correspondants « archives » au sein des Archives nationales :

Pilotage général :
Hélène GUICHARD-SPICA (01 40 27 64 70)
helene.guichard-spica@culture.gouv.fr

Site de Turenne :
Clotilde LEFORESTIER de QUILLIEN (01 44 61 85 19)
clotilde.leforestier@culture.gouv.fr

Site de Fontainebleau :
Noëlle BERGER (01 64 31 73 88)
noelle.berger@culture.gouv.fr

Archives anciennes des Archives nationales :
Yann POTIN (01 40 27 61 70)
yann.potin@culture.gouv.fr

- Mission des Archives au ministère de la Culture et de la Communication :

Édouard VASSEUR (01 40 15 84 51)
edouard.vasseur@culture.gouv.fr

Annexes

1 - Références règlementaires

Convention européenne des droits de l'homme :

- article 8 sur le droit au respect de la vie privée ;

Code civil :

- article 9 sur le respect de la vie privée ;

Code la propriété intellectuelle :

- partie législative, première partie sur la propriété littéraire et artistique (droits d'auteurs) ;

Code pénal :

- article 226-1 sur l'atteinte à la vie privée ;
- articles 226-15 et 432-9 sur l'atteinte au secret des correspondances ;
- articles 323-1 à 323-7 relatifs à la fraude informatique ;

Code du travail :

- article L. 120-2 sur le principe du respect par l'employeur des libertés individuelle et collective ;
- article L. 121-8 dispose qu'aucune information ne peut être collectée par un dispositif qui n'a pas été porté à la connaissance du salarié ;
- articles L 432-2-1 à 432-2-3 impose l'information et la consultation du comité d'entreprise avant la mise en œuvre dans l'entreprise de moyens de contrôle de l'activité du salarié ;

Lois et circulaire :

- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi du 6 août 2004 ;
- Loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 relative aux archives, modifiée par la loi du 15 juillet 2008 (Code du patrimoine) ;
- Loi n° 91-646 du 10 juillet 1991 relative au secret des correspondances émises par la voie des communications électroniques, modifiée par la loi du 9 juillet 2004 ;
- Loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 portant adaptation de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique ;

- Circulaire du 27 janvier 2006 relative au bon usage des systèmes d'information[10].

Arrêts de la Cour de cassation sur l'utilisation du courrier électronique[11] :

Courrier électronique et son utilisation par le salarié

➔ Courriers personnel et professionnel
- 2 octobre 2001 (arrêt Nikon) ;
- 18 octobre 2006 ;
- 30 mai 2007 ;
- 6 juin 2007 ;
- 12 mai 2010 ;

➔ Courrier électronique et liberté d'expression
- 10 novembre 2009 ;
- 15 décembre 2009 ;

Courrier électronique et le droit de l'employeur

➔ Les droits de l'employeur
- 14 mars 2000 ;
- 19 mai 2004 ;
- 12 octobre 2004 ;

➔ Les obligations de l'employeur
- 2 juin 2004 ;
- 23 mai 2007 ;
- 17 juin 2009 ;
- 14 avril 2010 ;

10 *Cf.* « Guide d'utilisation : Les bons usages des moyens informatiques » sur *semaphore.culture.gouv.fr* : Domaines/Informatique/SDSI, informations générales/Conseils et préconisations.
11 *Cf.* Pour plus de renseignements :
http://fr.jurispedia.org/index.php/Jurisprudence_de_la_Cour_de_cassation_sur_utilisation_du_courrier_%C3%A9lectronique_par_un_salari%C3%A9_%28fr%29#cite_note-8

Arrêts du Conseil d'État sur l'utilisation du courrier électronique :
- 28 décembre 2001 sur la recevabilité de réclamation par courrier électronique ;
- 15 octobre 2003 sur le principe de laïcité des fonctionnaires appliqué au courrier électronique ;
- 7 avril 2006 sur la prise en compte d'un courriel pour sanctionner un fonctionnaire ;

Arrêts de cour d'appel :
- 14 janvier 2010 : la cour d'appel de Rennes estime que les courriels envoyés par un fonctionnaire depuis sa messagerie de travail sont « a priori » de nature professionnelle ;
- Juillet 2003 : la cour d'appel de Bordeaux a reconnu aux courriels leur caractère personnel, même s'ils étaient émis depuis l'adresse générique de l'entreprise (et non une adresse individuelle) ;
- Avril 2003 : la cour d'appel de Paris a condamné un salarié pour atteinte portée à l'image de marque et à la réputation de son entreprise.

2 - Glossaire

A

Arborescence : structure hiérarchisée et logique qui permet d'organiser les données.

Archivage électronique : ensemble des actions, outils et méthodes mis en œuvre pour conserver à moyen et long terme des informations dans le but de les exploiter.

Source : *AFNOR*

Au-delà du stockage, de la sauvegarde et de la gestion électronique des documents, l'archivage électronique peut être défini comme l'ensemble des actions visant à identifier, recueillir, classer et conserver des informations, en vue de consultation ultérieure, sur un support adapté et sécurisé, pour la durée nécessaire à la satisfaction des obligations légales ou des besoins d'information.

Source : *Association des archivistes français*

Archives : Ensemble des documents, quels que soient leur date, leur lieu de conservation, leur forme et leur support, produits ou reçus par toute personne physique ou morale et par tout service ou organisme public ou privé dans l'exercice de leur activité.

Source : *Article L. 211-1 du code du patrimoine, modifié par l'article 1 de la loi n° 2008-696*

Archives courantes : documents qui sont d'utilisation habituelle et fréquente pour l'activité des services, établissements et organismes qui les ont produits et reçus, et qui sont conservés pour le traitement des affaires.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

Archives définitives : documents qui, ayant subi des tris, ne sont plus susceptibles d'élimination et qui sont conservés pour les besoins de la gestion et de la justification des droits des personnes physiques ou morales, publiques ou privées, et pour la documentation historique de la recherche.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

C

Client de messagerie : logiciel installé localement sur un ordinateur personnel qui sert à envoyer et lire des courriers électroniques. Exemples : Thunderbird, Outlook, Lotus Notes, etc.

Source : *Wikipédia*

D

Document électronique natif : document dont les données sont directement créées de façon numérique. Exemples : un document de bureautique, une base de données, un message électronique, etc.

Donnée : terme utilisé, en particulier en informatique, pour désigner une information.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

Durée d'utilité administrative (DUA) : durée légale ou pratique pendant laquelle un document est susceptible d'être utilisé par le service producteur ou son successeur, au terme de laquelle est appliquée la décision concernant son traitement final. Le document ne peut être détruit pendant cette période qui constitue sa durée minimale de conservation.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

I

Intégrité : caractéristique d'un document électronique qui n'a subi aucune destruction, altération ou modification.

Source : *NF Z42-013*

L

Liste de diffusion : courrier collectif et paramétrable permettant de faire parvenir aux personnes concernées un grand nombre de messages ou d'informations sur les sujets de leur choix. Tout message envoyé au serveur de la liste de diffusion est rediffusé vers les adresses électroniques des abonnés de la liste.

Source : *Glossaire des termes relatifs au partage des connaissances ou Knowledge Management*

P

Plan de classement : système qui fixe l'organisation des archives courantes et intermédiaires en usage dans les bureaux, permettant de les ranger, de les classer et de les retrouver.

Source : *Abrégé d'archivistique, Association des archivistes français, Paris, 2004*

S

Sauvegarde : enregistrement à court terme de données dans une optique de restauration. La sauvegarde informatique est une copie de sécurité d'un ensemble d'informations électroniques dans le but de se prémunir contre les incidents, les pertes ou les vols.

Source : *Association des archivistes français*

***Spam* (ou pourriel) :** courriel non sollicité, envoyé massivement et souvent de manière répétitive, à vocation le plus souvent commerciale.

Source : *Wikipédia*

Stockage : conservation matérielle de documents dans un magasin ou service de pré-archivage ou de données sur support numérique ou informatique.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

T

Traçabilité : fait de créer, d'enregistrer et de préserver des données relatives au mouvement et à l'utilisation des documents.

Source : *ISO 15489*

V

Valeur administrative : valeur d'un document au regard de l'administration, et/ou de la justification d'un droit.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

Valeur historique : valeur d'un document au regard de sa contribution à la connaissance de l'histoire, qui termine sa conservation définitive.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

Valeur probante : qualité des documents d'archives qui leur permets de servir de preuve.

Source : *Dictionnaire de terminologie archivistique*

W

***Webmail* :** interface Web rendant possible l'émission, la consultation et la manipulation de courriers électroniques directement sur le Web depuis un navigateur. Exemples : Télém@c, Gmail, Hotmail, etc.

Source : *Wikipédia*

3 - Nomenclature des services

1 DIR **DIRECTION**

2 DAFI **DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE**
- DAFI_BC **PÔLE BUDGÈTAIRE ET COMPTABLE**
- DAFI_RH **PÔLE RESSOURCES HUMAINES**
- DAFI_CPAJ **PÔLE COMMANDE PUBLIQUE, AFFAIRES JURIDIQUES**
- DAFI_SESU **PÔLE SÉCURITÉ**
- DAFI_GIL **PÔLE GESTION IMMOBILIÈRE ET LOGISTIQUE**

3 MPP **MISSION PROJET PIERREFITTE**
- MPP_CP **CONDUITE DU PROJET**
- MPP_CB **BÂTIMENT**
- MPP_CF **CHANTIER DES FONDS**
- MPP_DEMAT **DÉMATERIALISATION DES INSTRUMENTS DE RECHERCHE**
- MPP_SIA **SIA**

4 DSP **DIRECTION SCIENTIFIQUE DE PARIS**
- DSP_DIR **DIRECTION**
- DSP_SA **SECTION ANCIENNE**
- DSP_XIX **SECTION DU XIX^e SIÈCLE**
- DSP_XX **SECTION DU XX^e SIÈCLE**
- DSP_MC **MINUTIER CENTRAL DES NOTAIRES DE PARIS**
- DSP_AP **SECTION DES ARCHIVES PRIVÉES**
- DSP_CP **SECTION DES CARTES, PLANS ET PHOTOGRAHIES**
- DSP_BH **BIBLIOTHÈQUE HISTORIQUE**
- DSP_DOC **DÉPARTEMENT DE L'ORIENTATION ET DE LA COMMUNICATION**

5 DSF **DIRECTION SCIENTIFIQUE DE FONTAINEBLEAU**

- DSF_DIR **DIRECTION**
- DSF_SF **SERVICE DES FONDS**
- DSF_NS **SERVICE DES NOUVEAUX SUPPORTS**
- DSF_SP **SERVICE DES PUBLICS**
- DSF_ATL **ANTENNE ADMINISTRATIVE, TECHNIQUE ET LOGISTIQUE**
- DSF_DI **DÉPARTEMENT DE L'INFORMATIQUE**

6 ST **SERVICES TRANSVERSAUX**

- COM **MISSION DE LA COMMUNICATION**
- MCDS **MISSION DE LA COORDINATION ET DE LA DIFFUSION SCIENTIFIQUES**
- DACE **DÉPARTEMENT DE L'ACTION CULTURELLE ET ÉDUCATIVE**
- DC **DÉPARTEMENT DE LA CONSERVATION**
  - DC_RR **RELIURE ET RESTAURATION**
  - DC_IS **IMAGE ET SON**
  - DC_GR **GESTION DE L'ESPACE ET RÉCOLEMENT**
  - DC_CP **CONSERVATION PRÉVENTIVE**
  - DC_AC **ACHATS ET CONDITIONNEMENTS**
- DI **DÉPARTEMENT DE L'INFORMATIQUE**

4 - 10 points clés à retenir

Utiliser le courrier électronique à bon escient :

1. Pour les conversations simples ou urgentes, préférer les échanges directs (face à face, téléphone, etc.).

2. Éviter d'utiliser le courriel pour résoudre des conflits et les courriels « ping-pong » (pas plus de deux allers-retours à partir du même courriel de départ).

Faciliter l'exploitation des courriels pour les destinataires :

3. Bien choisir le destinataire : Destinataire = pour action, Copie = pour information, Copie cachée = à éviter !

4. Favoriser la lecture des courriels : objet explicite, message court et clair.

Être attentif lors de l'envoi et la réception des messages :

5. Éviter l'envoi précipité. Vérifier la liste des destinataires, l'objet, le contenu ou encore les pièces jointes.

6. Ne pas modifier le contenu des messages reçus lorsque vous les transférez ou y répondez.

7. Être vigilant face aux *spams*, virus, etc.

Être productif dans le traitement des messages reçus :

8. Réaliser une action pour chaque message consulté : traiter, supprimer, marquer (pour suivi ou traitement ultérieur).

9. Pouvoir rapidement retrouver ses messages, en organisant des dossiers de classement par type d'activités et/ou en utilisant une fonction de recherche (moteur de recherche).

10. Faire une sauvegarde régulière de ses messages.

Table des matières

Introduction 3

1 Le cadre général 5
- 1.1. Obligation légale 5
- 1.2. Limites légales 6
- 1.3. Avantages 8
- 1.4. Principales catégories de courriels 8

2 Les règles de bon usage de la messagerie électronique 9
- 2.1. Communiquer pertinemment 9
- 2.2. Maitriser et mettre en forme les courriels pour faciliter leur exploitation 10
  - 2.2.1. Écrire un message 10
  - 2.2.2. Répondre à un message 22
  - 2.2.3. Transférer un message 26

3 Le classement des courriers électroniques 27
- 3.1. Le tri 27
  - 3.1.1. Méthode 27
  - 3.1.2. Rôles et responsabilités 28
- 3.2. Le rangement 28
  - 3.2.1. Aide au rangement 28
  - 3.2.2. Rangement dans les dossiers 29

Conclusion 34

À votre disposition 35

Annexes 36
- 1 - Références règlementaires 37
- 2 - Glossaire 39
- 3 - Nomenclature des services 43
- 4 - 10 points clés à retenir 45

Auteurs : Magalie LOPEZ, vacataire, et Hélène GUICHARD-SPICA, conservateur en charge de la gestion des archives courantes et intermédiaires des Archives nationales.

Conception et maquette : Didier BOULANGER, maquettiste PAO, Archives nationales, Département de la conservation, pôle image.